

ŘÁD DATOVÝCH A TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

účinný ode dne 26.4.2010

Článek I.

Úvod

1. Tento Řád datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Řád“) platí pro poskytování datových a telekomunikačních služeb na základě Smlouvy o poskytování datových a telekomunikačních služeb uzavřené mezi EDERA Group a.s. jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). Řád je nedílnou součástí Smlouvy, stejně jako Všeobecné obchodní podmínky poskytování datových a telekomunikačních služeb (dále jen „VOP“).

Článek II.

Uplatnění reklamace

1. Uživatel je oprávněn reklamovat u poskytovatele vady poskytovaných datových a telekomunikačních služeb a/nebo vady ve vyúčtování těchto služeb. V případě zapůjčení set top boxu od poskytovatele je oprávněn reklamovat také jeho vady.
2. Reklamaci je uživatel povinen uplatnit výhradně způsobem uvedeným v tomto Řádu nebo VOP. V reklamaci je uživatel vždy povinen uvést číslo Smlouvy, své identifikační údaje a popis vady.
- 3.

Článek III.

Reklamacie poskytovaných služeb

1. Případné poruchy a nevizované přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli způsobem uvedeným ve VOP. Reklamacie vad poskytovaných služeb musí být u poskytovatele uplatněna nejpozději **ve lhůtě 2 měsíců** ode dne vadného poskytnutí služeb, jinak právo zaniká.
2. Případnou poruchu nebo přerušení přístupu uživatele k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání je poskytovatel povinen opravit bez zbytečného odkladu po jejich řádném ohlášení uživatelem. V případě vad vzniklých u třetích subjektů je poskytovatel povinen vady u těchto subjektů ohlásit a dle svých možností zajistit jejich odstranění.
3. Za vadu poskytovaných služeb se nepovažuje přerušení nebo omezení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání způsobené v důsledku nevyhovujícího technického stavu, konfigurace či funkčnosti koncového zařízení (PC, televizní přijímač, apod.).
4. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při provádění opravy potřebnou součinnost, zejména mu neprodleně zpřístupnit prostory, v nichž je umístěn koncový bod služby. Jestliže uživatel neposkytnutím součinnosti provedení opravy zmaří, má se za to, že porucha byla opravena k okamžiku, ve kterém poskytovatel uživatele k poskytnutí součinnosti vyzval.
5. V případě, že při provádění opravy bude zjištěno, že poruchu nebo přerušení přístupu k síti Internet a/nebo k digitálnímu televiznímu vysílání zavinil uživatel, poskytovatel má nárok na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti se zjišťováním příčin poruchy a prováděním opravy.
6. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou účastníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytovaných služeb.
- 7.

Článek IV.

Reklamacie vyúčtování poskytovaných služeb

1. Případné námítky proti fakturám poskytovatele obsahujícím vyúčtování poskytnutých služeb uživatel uplatňuje přímo u poskytovatele. Reklamaci vyúčtování ceny je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení příslušné faktury, jinak toto právo zanikne. Ve stejné lhůtě a shodným způsobem je uživatel, který platí cenu za poskytnuté služby na základě smlouvy a nikoli faktury (čl. V. odst. 3 VOP), povinen uplatnit případnou reklamaci vyznění o Poměrové slevě.
2. Uplatnění reklamace vyúčtování poskytnutých služeb nemá vůči splatnosti faktury nebo plné výše ceny sjednané ve smlouvě odkladný účinek, ledaže jinak rozhodne Český telekomunikační úřad.
3. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději ve lhůtě jednoho měsíce ode dne obdržení reklamace. O způsobu vyřízení informuje uživatele prostřednictvím emailu zaslání na adresu uvedenou ve Smlouvě, případně nově uživatelem sdělenou.
4. Případný přeplatek uživatele zjištěný na základě vyřízení reklamace vrátí poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy.
- 5.

Článek V.

Reklamacie zapůjčeného set top boxu

1. Případné poruchy na set top boxu zapůjčeném uživateli poskytovatelem (dále jen „STB“) je uživatel povinen hlásit poskytovateli na: telefonickou linku s nepřetržitým provozem **775 212 034, 461 002 996** nebo e-mailovou adresu : **porucha@edera.cz**
2. Porucha STB musí být oznámena bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 7 dnů ode dne výskytu vady, jinak právo zaniká.
3. Poskytovatel se zavazuje vadu STB odstranit bez zbytečného odkladu, a to buď jeho opravou nebo výměnou za nový STB.
4. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při provádění opravy potřebnou součinnost, zejména mu neprodleně zpřístupnit prostory, v nichž je umístěn STB. Jestliže uživatel neposkytnutím součinnosti provedení opravy zmaří, má se za to, že porucha byla opravena k okamžiku, ve kterém poskytovatel uživatele k poskytnutí součinnosti vyzval.
5. V případě, že při provádění opravy bude zjištěno, že poruchu STB zavinil uživatel, poskytovatel má nárok na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti se zjišťováním příčin poruchy a prováděním opravy.

Článek VI.

Závěrečná ustanovení

1. Námítky proti vyřízení reklamace poskytovatelem může uživatel uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu.
2. Tento Řád je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit. Poskytovatel se zavazuje upozornit uživatele na jakékoli zamýšlené změny Řádu nejméně jeden měsíc před nabytím jejich účinnosti, a to oznámením uveřejněným na webových stránkách poskytovatele. Pokud uživatel nebude s oznámenou změnou souhlasit a je-li v jeho neprospěch, je oprávněn Smlouvu vypovědět, a to i v případě, pokud byla uzavřena na dobu určitou. Vypověď musí být odeslána poskytovateli nejpozději do 14 dnů ode dne ohlášení změny tohoto Řádu. Ohledně počátku běhu a délky trvání vypovědní doby platí čl. IX. odst. 3 VOP.
3. Aktuální znění tohoto Řádu poskytovatel zveřejňuje na svých webových stránkách www.edera.cz.